

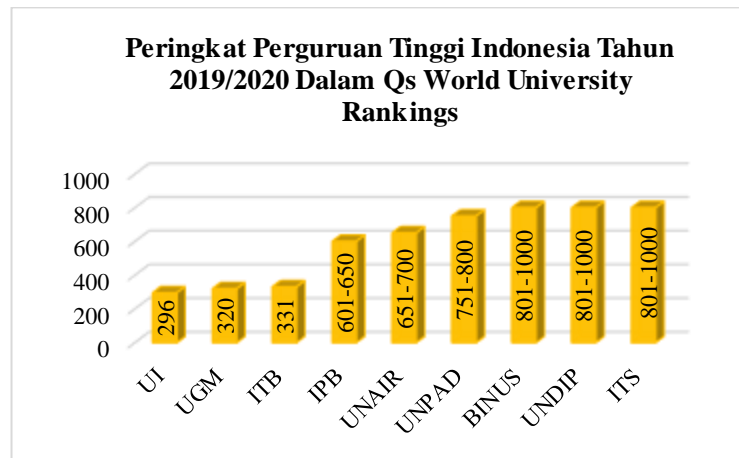
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

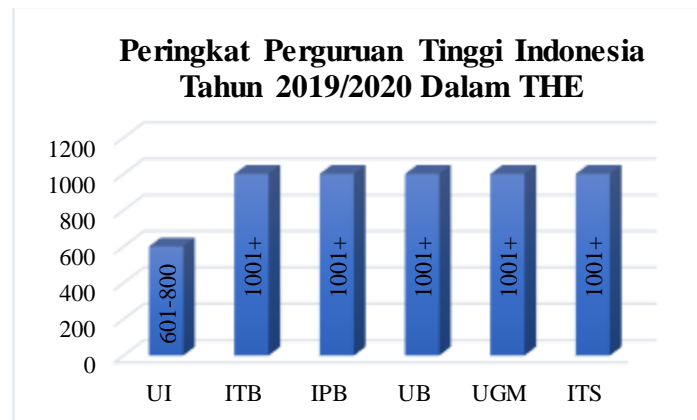
Perguruan tinggi berperan penting dalam mencerdaskan kehidupan bangsa, memajukan ilmu pengetahuan dan teknologi yang memperhatikan dan menerapkan nilai humaniora serta kebudayaan dan pemberdayaan bangsa Indonesia sehingga menghasilkan intelektual, ilmunan, dan professional yang berbudaya dan kreatif yang mampu menciptakan kemajuan di segala bidang. Berdasarkan UU No.12 Tahun 2012 pasal 1 ayat 6 perguruan tinggi adalah satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi. Indonesia sendiri memiliki 4.639 perguruan tinggi yang terdiri dari akademik, politeknik, sekolah tinggi, institut, universitas dan akademik komunitas (Kemenristekdikti, 2019). Setiap perguruan tinggi perlu meningkatkan kualitas agar mampu bersaing dan membuktikan kualitas diri, oleh karena dibutuhkan lembaga yang kredibel dalam rangka menilai kualitas perguruan tinggi.

Lembaga survei yang terpercaya dan menjadi acuan dalam menilai kualitas suatu perguruan tinggi di kancah internasional antara lain adalah *QS World University Rankings* dan *Times Higher Education (THE)*. Ranking Perguruan Tinggi Indonesia dibandingkan dengan dengan perguruan tinggi lain secara global dapat dilihat dari *QS World University Rankings* yang menunjukkan terdapat 9 perguruan tinggi Indonesia yang masuk dalam jajaran 1.000 perguruan tinggi terbaik dunia, sedangkan THE mencatat terdapat 6 perguruan tinggi Indonesia yang masuk dalam daftar perguruan tinggi terbaik dunia. Data perguruan tinggi yang masuk dalam lembaga survei *QS World University Rankings* dan *Times Higher Education (THE)* secara berturut -turut ditunjukkan pada Gambar 1.1 dan Gambar 1.2.



Gambar 1. 1 Data *Qs World University Rankings*

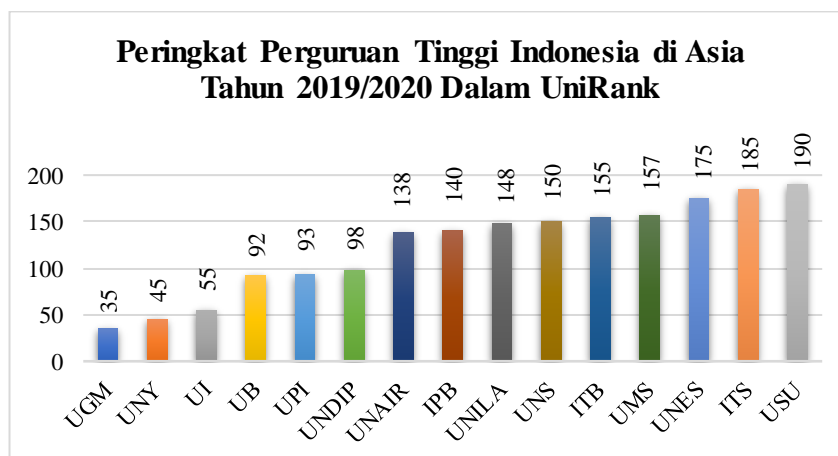
Sumber: QS World University Rankings (2019)



Gambar 1. 2 Data *Times Higher Education*

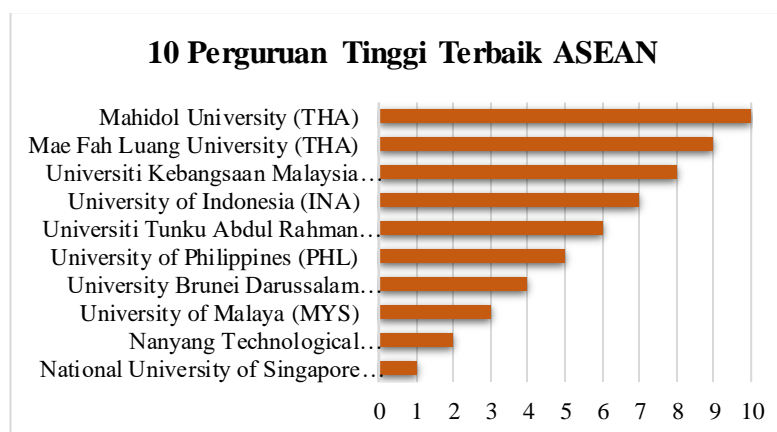
Sumber: The Times Higher Education (2019)

Gambar 1.1 dan Gambar1.2 menunjukkan bahwa peringkat perguruan tinggi Indonesia masih di level menengah ke bawah. Selain dilihat dari peringkat dunia, mutu Perguruan Tinggi Indonesia dapat dilihat dari lingkup ASEAN. Lebih terperinci lagi, ditampilkan posisi perguruan tinggi Indonesia di Asia menurut UniRank pada Gambar 1.3 dan 10 perguruan terbaik di ASEAN pada Gambar 1.4.



Gambar 1. 3 Kedudukan Perguruan Tinggi Indonesia di Asia Dalam UniRank

Sumber: UniRank (2019)



Gambar 1. 4 Perguruan Tinggi Terbaik ASEAN

Sumber: Yohannes Enggar (2018)

Melihat kondisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas Perguruan Tinggi Indonesia masih tertinggal dibandingkan dengan negara lain baik di tingkat ASEAN maupun dunia. Oleh karena itu, setiap perguruan tinggi secara otonom diharuskan mampu mengelola diri sendiri secara optimal dalam rangka menjamin serta meningkatkan mutu secara terus menerus dan berkelanjutan, melalui berbagai program akademik dan non akademik serta memberikan layanan yang memuaskan kepada masyarakat. Upaya tersebut dimaksudkan agar penjaminan dan peningkatan mutu suatu perguruan tinggi siap bersaing dengan perguruan tinggi yang lain, bahkan mampu menembus ranking unggulan secara internasional (Islami, 2018).

Kendala lain yang dihadapi Indonesia adalah banyaknya jumlah perguruan tinggi yang belum terakreditasi. Banyaknya perguruan tinggi yang belum terakreditasi memberikan pengaruh terhadap kualitas perguruan tinggi Indonesia di mata dunia. Terlebih akreditasi institusi perguruan tinggi dipahami sebagai satu bentuk pengakuan terhadap suatu lembaga pendidikan tinggi yang menjamin standar minimal sehingga lulusannya dapat memenuhi kualifikasi dalam melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi serta diterima dalam dunia kerja (Islami, 2018). Peran aktif pemerintah dibutuhkan untuk mendukung peningkatan kualitas perguruan tinggi Indonesia.

Langkah nyata pemerintah Indonesia untuk meningkatkan kualitas perguruan tinggi melalui Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) dan LAM-PT. BAN-PT berwenang untuk melakukan dan mengembangkan akreditasi perguruan tinggi secara mandiri, sedangkan LAM-PT berwenang melakukan akreditasi program studi secara mandiri. (BAN-PT) dan LAM-PT menyusun instrumen akreditasi sesuai dengan kewenangan masing-masing. Penilaian akreditasi BAN-PT pada awalnya menggunakan 7 standar akreditasi yang berbasis borang, kemudian dengan mempertimbangkan faktor standar nasional pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat akhirnya dibentuklah 9 kriteria akreditasi baru. Perbedaan 7 standar akreditasi dan 9 kriteria akreditasi ditunjukkan pada Gambar 1.5.

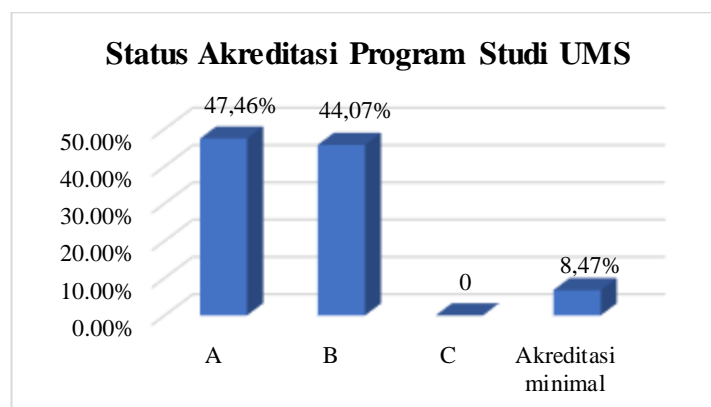
Sebelum SN Dikti 2015	Setelah SN Dikti 2015
<p>➤ 7 STANDAR:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran 2. Tatapamong dan manajemen 3. Mahasiswa 4. Sumber Daya Manusia 5. Kurikulum 6. Keuangan, Sarana/Prasarana 7. Riset dan Kerjasama 	<p>➤ 9 KRITERIA:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Visi, Misi, Tujuan dan Strategi 2. Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama 3. Mahasiswa 4. Sumber Daya Manusia 5. Keuangan, Sarana dan Prasarana 6. Pendidikan 7. Penelitian 8. Pengabdian kepada Masyarakat 9. Luaran dan Capaian Tridharma

Gambar 1. 5 Perbedaan 7 Standar dan 9 Kriteria Akreditasi

Sumber: BAN-PT (2019a)

Tujuh standar akreditasi lama berfokus pada proses. Proses yang dimaksud adalah berupa strategi perguruan tinggi untuk mencapai luaran yang diharapkan. Selanjutnya ditetapkan 9 kriteria baru akreditasi yang berorientasi pada *output* dan *outcome* dengan memberikan bobot 40% pada kinerja masukan meliputi kinerja *input* (15%) dan proses (25%) serta kinerja luaran dengan bobot 60% meliputi kinerja *output* (25%) dan *outcome* (35%) (Permana, 2019). *Output* ini berkaitan dengan hasil langsung dari perguruan tinggi, sedangkan *outcome* berkaitan dengan efek jangka panjang dan berkelanjutan dari pendidikan perguruan tinggi. Adanya indikator *output* dan *outcome* sebagai upaya agar perguruan tinggi mampu merespon perkembangan zaman, terutama revolusi industri keempat dan kebutuhan tenaga kerja.

Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS) merupakan salah satu lembaga pendidikan tinggi swasta di bawah naungan Muhammadiyah yang tercatat memiliki akreditasi A (BAN-PT, 2019). Posisi Universitas Muhammadiyah Surakarta menempati klaster 2 dengan peringkat 63 dari 100 perguruan tinggi terbaik di Indonesia (Permana, 2019). Universitas Muhammadiyah Surakarta memiliki 11 fakultas dan sekolah pasca sarjana yang menyelenggarakan 59 program studi. Dari 59 program studi yang ada, semua telah terakreditasi untuk menunjukkan kualitas masing-masing program studi (LJM UMS, 2019). Prosentase akreditasi program studi di UMS dapat dilihat pada Gambar 1.6.



Gambar 1. 6 Prosentase Akreditasi Program Studi UMS

Sumber: LJM UMS (2019)

Berdasarkan grafik diatas, diketahui program studi di Universitas Muhammadiyah Surakarta yang terakreditasi A sudah cukup banyak, namun masih terdapat program studi yang terakreditasi B dan terakreditasi minimal. Ini menjadi perhatian khusus bagi universitas untuk terus meningkatkan kualitas baik di tingkat institusi maupun program studi. Sebelumnya, Universitas Muhammadiyah Surakarta telah terakreditasi A berdasarkan 7 standar akreditasi, namun dengan adanya penetapan 9 kriteria akreditasi yang baru tentu akan menimbulkan kekhawatiran tersendiri mengingat indikator penilaian pada 9 kriteria akreditasi menitik beratkan pada *output* dan *outcome*, tentu sangat berbeda dengan 7 standar akreditasi yang fokus pada proses. Dikhawatirkan dengan penentapan 9 kriteria baru ini dapat menurunkan kualitas universitas. Hal ini menuntut Universitas Muhammadiyah Surakarta untuk mempertahankan kualitas dan tetap unggul dengan 9 kriteria baru.

Universitas Muhammadiyah Surakarta perlu merespon dan melakukan penyesuaian untuk menghadapi instrumen akreditasi yang baru. Salah satu hal penting dari instrumen akreditasi yang saat ini belum terlaksana dengan baik adalah pengukuran kepuasan pengguna, lebih khusus lagi adalah kepuasan terhadap keuangan, sarana dan prasarana. Universitas Muhammadiyah Surakarta perlu melakukan pengukuran kepuasan pengguna terhadap keuangan sarana dan prasarana yang ada. Saat ini instrumen pengukuran kepuasan pengguna belum terintegrasi dengan baik, sehingga belum bisa menggambarkan secara baik kondisi kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk merancang instrumen guna mengukur kepuasan pengguna terhadap keuangan, sarana dan prasarana di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL untuk merancang instrumen pengukuran kepuasan. Metode SERVQUAL telah banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan jasa. Metode SERVQUAL merupakan metode kualitas layanan yang paling populer dan hingga kini banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa (Horax *et al.*, 2017). Beberapa penelitian menunjukkan bahwa metode SERVQUAL ini efektif untuk mengukur kepuasan pelayanan jasa.

Pada sektor perbankan digunakan oleh Ali dan Raza (2015) untuk mengukur hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di antara para pelanggan bank syariah Pakistan. Aljasser dan Sasidhar (2016) untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah di bank Saudi, dan Bose dan Gupta (2013) menganalisis perbedaan kualitas layanan antara bank sektor publik dan bank sektor swasta generasi baru berdasarkan dimensi SERVQUAL. Di bidang pendidikan, Yousapronpaiboon (2014) mengukur kualitas layanan pendidikan tinggi di Thailand dengan menyelidiki lima dimensi instrumen SERVQUAL. Shaari (2014) untuk menganalisis kualitas layanan di pendidikan tinggi Malaysia dan Enayati *et al.* (2013) melakukan penelitian untuk mengevaluasi kualitas layanan Universitas Islam Azad Mazandaran. Penelitian pada bidang transportasi, Mikhaylov *et al.* (2015) melakukan studi empiris di kota Kaliningrad, wilayah paling barat Rusia untuk menemukan kesenjangan kualitas harapan dan persepsi pelanggan tentang layanan transportasi umum. Niu *et al.* (2019) menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan pada penumpang kereta api dan karakteristik kualitasnya. Irtema *et al.* (2018) menganalisis persepsi pengguna jasa kereta api sebagai transportasi umum di Kuala Lumpur dan Memic *et al.* (2018) untuk mengukur kualitas jasa logistik yang ditawarkan perusahaan Bosnaekspress d.o.o. Doboj. Pada bidang kesehatan, penelitian dilakukan oleh Umath *et al.* (2015) dengan menggunakan sampel dari 100 pasien untuk menilai dimensi kualitas dan tingkat kepuasan pelanggan dan Gholami *et al.* (2016) untuk mengukur kualitas pelayanan unit gawat darurat Rumah Sakit Nemazee. Hal ini menunjukkan bahwa metode SERVQUAL cocok digunakan untuk penelitian ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat diketahui rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

Bagaimana merancang instrumen evaluasi yang teruji dan sahih untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap aspek layanan kriteria keuangan, sarana dan prasarana di Universitas Muhammadiyah Surakarta?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Aspek-aspek penilaian pada kriteria keuangan sarana dan prasarana merujuk pada Laporan Evaluasi Diri (LED) IAPT 3.0.
2. Kepuasan pengguna keuangan, sarana dan prasarana yang diukur pada tahun 2019/2020.
3. Data kuesioner diambil berbasis *sampling* dari *stakeholder* terkait.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah, sebagai berikut:

1. Merancang instrumen evaluasi kepuasan pengguna yang teruji dan sahih terhadap keuangan, sarana dan prasarana di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Melakukan pengujian instrumen evaluasi kepuasan pengguna terhadap keuangan, sarana dan prasarana di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Melakukan pengukuran kepuasan pengguna terhadap keuangan, sarana dan prasarana di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Melakukan analisis hasil evaluasi dan pengukuran kepuasan pengguna terhadap keuangan, sarana dan prasarana di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah, sebagai berikut:

1. Menjadi dasar bagi Universitas Muhammadiyah Surakarta untuk melakukan perbaikan bagi pengguna layanan keuangan, sarana dan prasarana.
2. Menjadi pedoman untuk meningkatkan kualitas Universitas Muhammadiyah Surakarta agar mampu bersaing di level regional, nasional maupun internasional.
3. Meningkatkan pelayanan pemangku kepentingan terkait keuangan, sarana dan prasarana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan penelitian tugas akhir ini dijelaskan secara rinci dalam beberapa bab pembahasan. Adapun penjelasan umum dari masing-masing bab adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang yang menjadi alasan dari penelitian yang dilakukan, perumusan masalah berisi tentang tindakan yang akan dilakukan oleh peneliti untuk mengatasi permasalahan yang terjadi. Batasan masalah berisi tentang hal-hal yang menjadi fokus pembahasan untuk mengatasi masalah. Selanjutnya, menjelaskan tujuan dari penelitian dan manfaat yang didapatkan dari penelitian yang dilakukan serta sistematika penulisan yang digunakan pada penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dan mendukung penelitian yang dilakukan, seperti: pendidikan tinggi sebagai layanan jasa, pengujian desain instrumen kuisioner, SERVQUAL: metode untuk mengukur kualitas pelayanan jasa, sistem penjaminan mutu pendidikan tinggi dan kepuasan pelanggan terhadap keuangan, sarana dan prasarana serta tinjauan pustaka.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai tata cara yang dilakukan peneliti dalam melakukan penelitian dari awal hingga akhir meliputi objek penelitian, data yang digunakan dan prosedur penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisis hasil dari pengolahan data yang telah dilakukan serta analisis hasil pengolahan data.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi hasil akhir dari penelitian yang dilakukan serta saran yang diusulkan kepada pihak Universitas Muhammadiyah Surakarta.